

LAUKU ATBALSTA DIENESTA KLIENTU APMIERINĀTĪBAS PĒTĪJUMS 2011

PĒTĪJUMA APRAKSTS

Pētījuma apraksts

3

Pētījuma lauka darba informācija

Veikšanas laiks:

- Pētījums tika veikts 2011.gada decembrī.

Pētījuma uzdevums:

- Iegūt datus, kas ļautu izvērtēt un analizēt LAD aktīvo klientu apmierinātību ar dienesta darbu un sniegtajiem pakalpojumiem un salīdzināt tos ar 2009. un 2010.gados veikto pētījumu datiem.

Pētījuma metode:

- Pētījums balstīts kvantitatīvajā metodoloģijā, datu iegūšanai izmantojot telefonintervijas.

Pētījuma mērķa grupa:

- Lauku atbalsta dienesta aktīvie klienti.

Pētījuma izlase:

- Sasniegtais izlases apjoms – 759 respondenti (juridiskās personas – 201, privātpersonas - 558).
- Statistisko mērījumu kļūda pie 759 respondentu izlases sastāda +/-3,6%.

Pētījuma darba grupa:

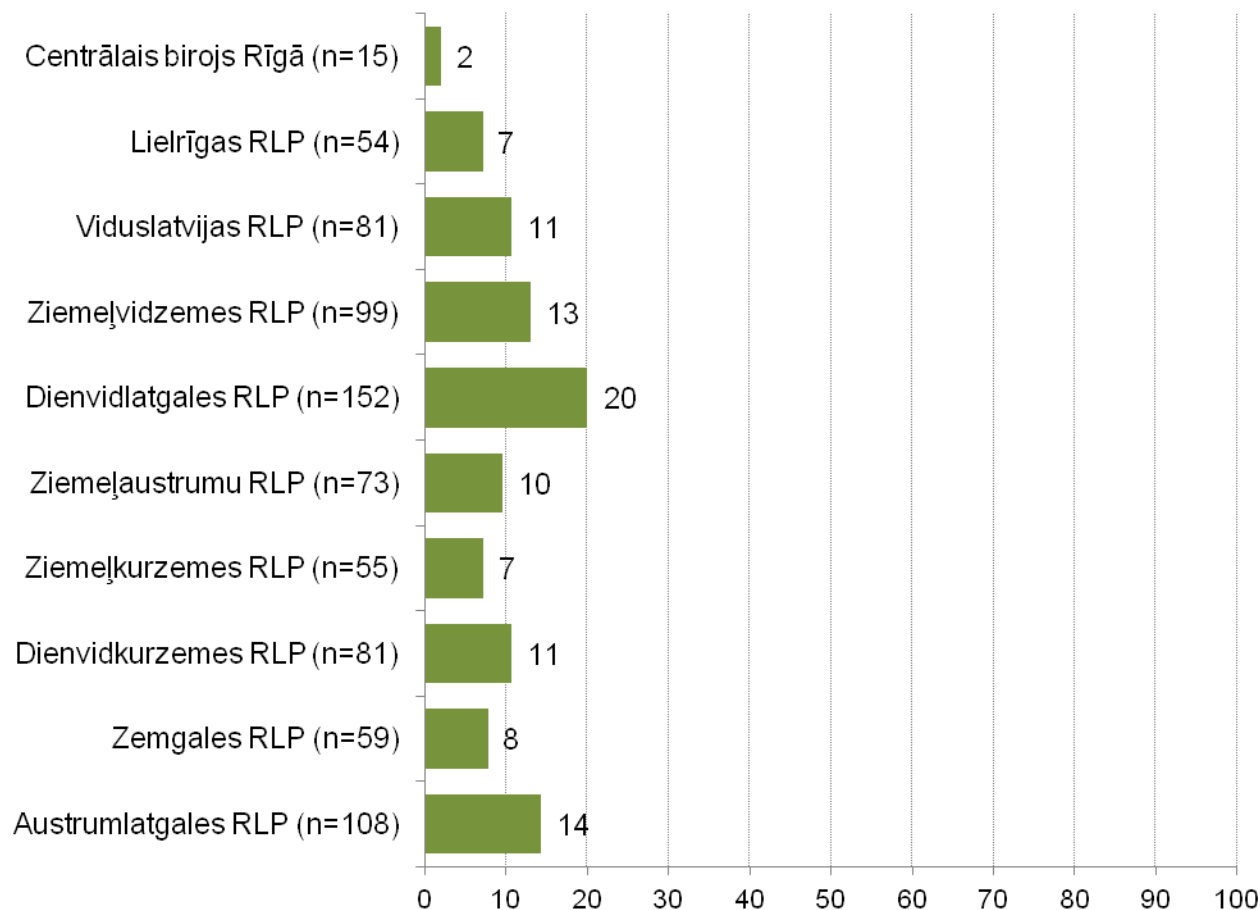
- Gints Klāsons – pētījuma metodoloģijas izstrāde, anketas izstrāde, pētījuma datu apstrāde un analīze, gala ziņojuma sagatavošana.
- Guna Spurava - pētījuma lauka darba organizācija un vadība.

PĒTĪJUMA IZLASES RAKSTUROJUMS

Pētījuma izlases raksturojums

5

Aptaujāto respondentu sadalījums pa reģionālās lauksaimniecības pārvaldēm (%)

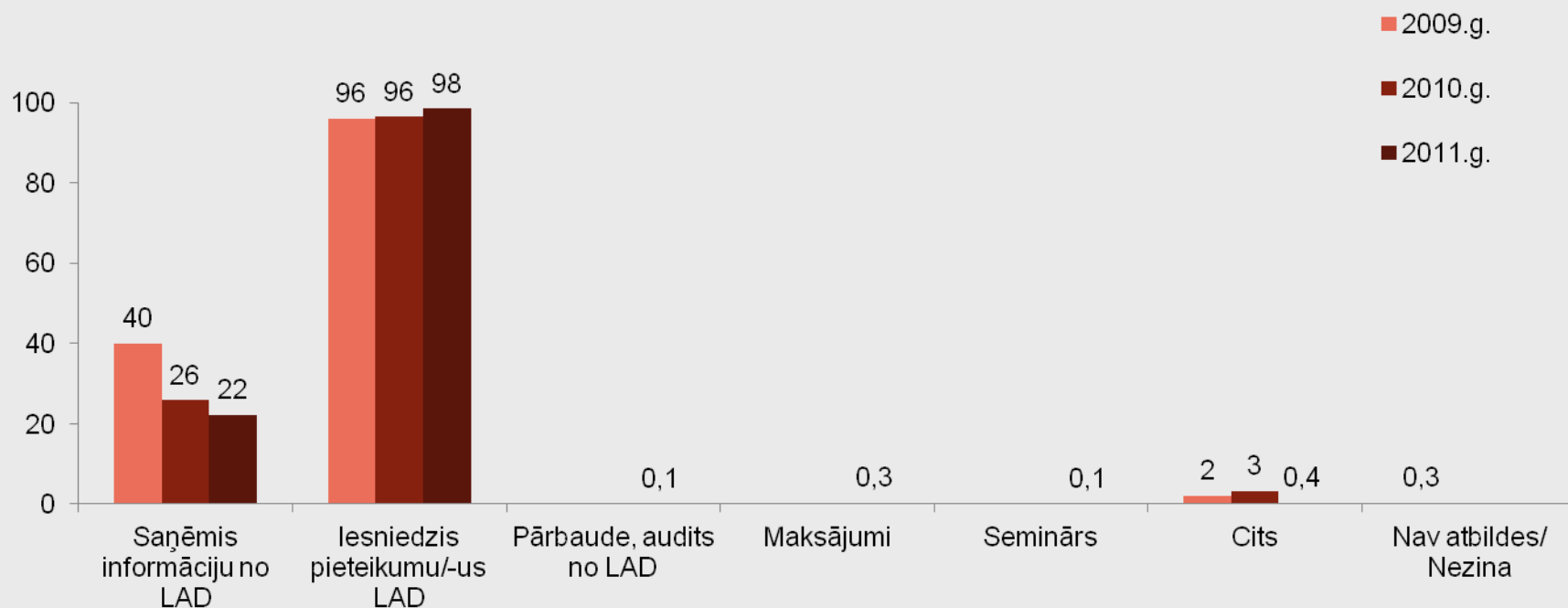


Bāze: visi respondenti, n=759

Pētījuma izlases raksturojums

6

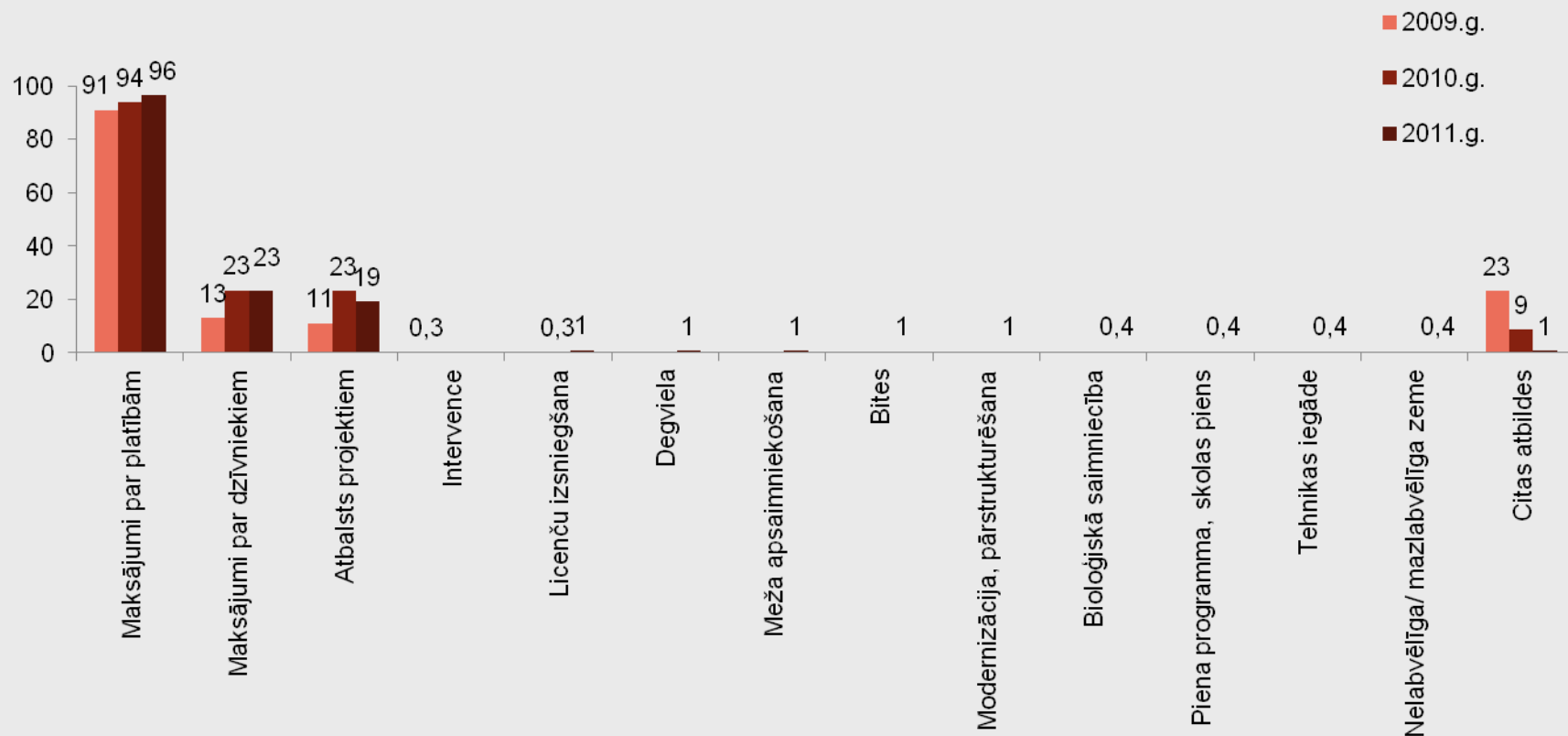
KLIENTU SADARBĪBAS VEIDS AR LAD PĒDĒJĀ GADA LAIKĀ (%)



Pētījuma izlases raksturojums

7

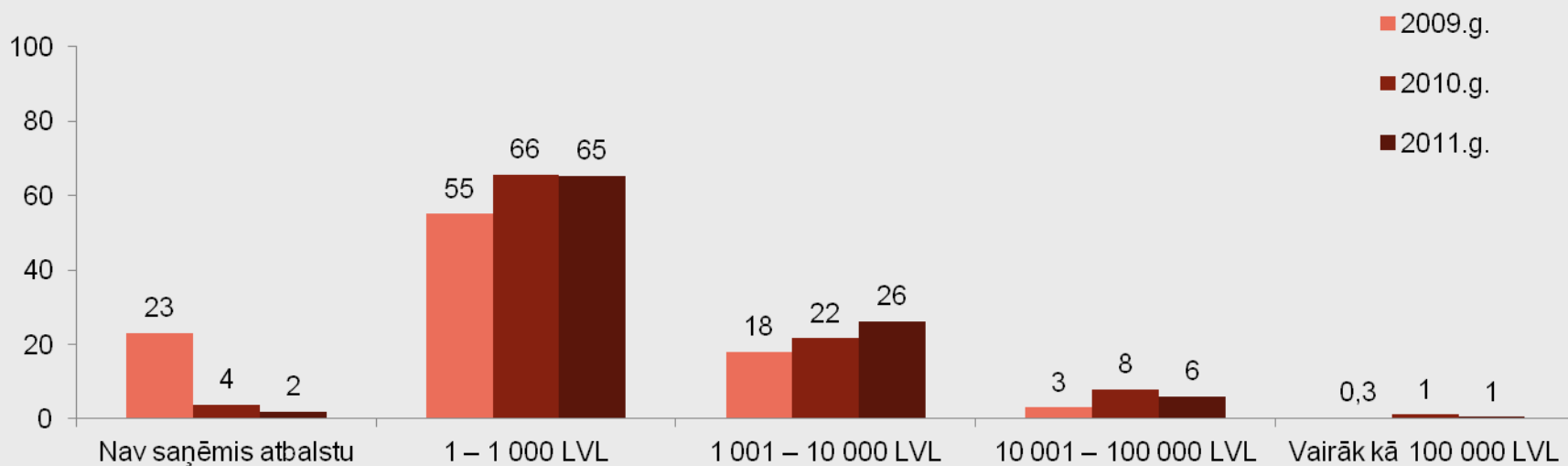
INTERESE PAR ATBALSTA PROGRAMMĀM UN LAD PAKALPOJUMIEM (%)



Pētījuma izlases raksturojums

8

NO LAD SAŅEMTĀ ATBALSTA APJOMS (%)

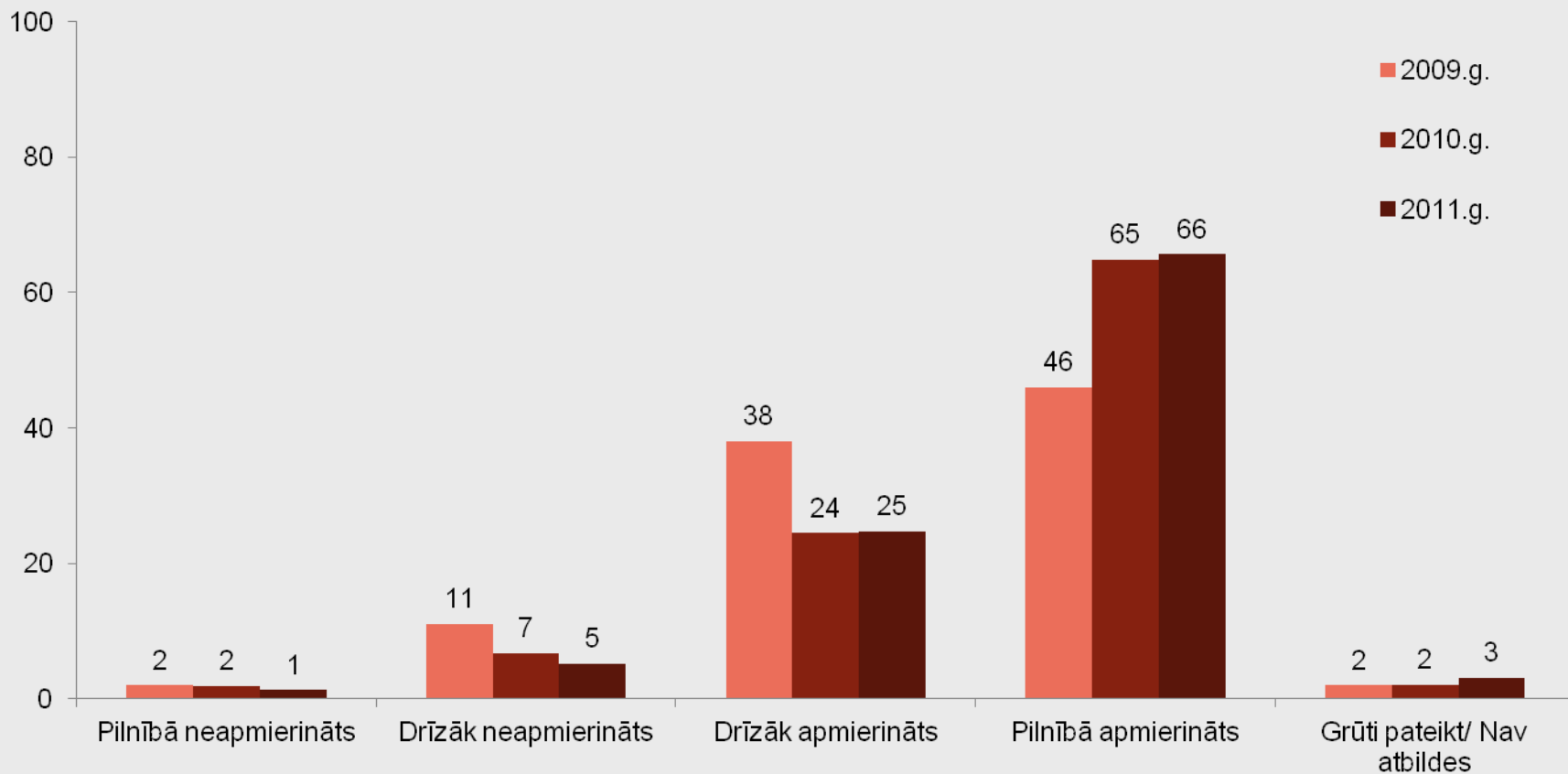


PĒTĪJUMA REZULTĀTI

APMIERINĀTĪBA AR LAD DARBU

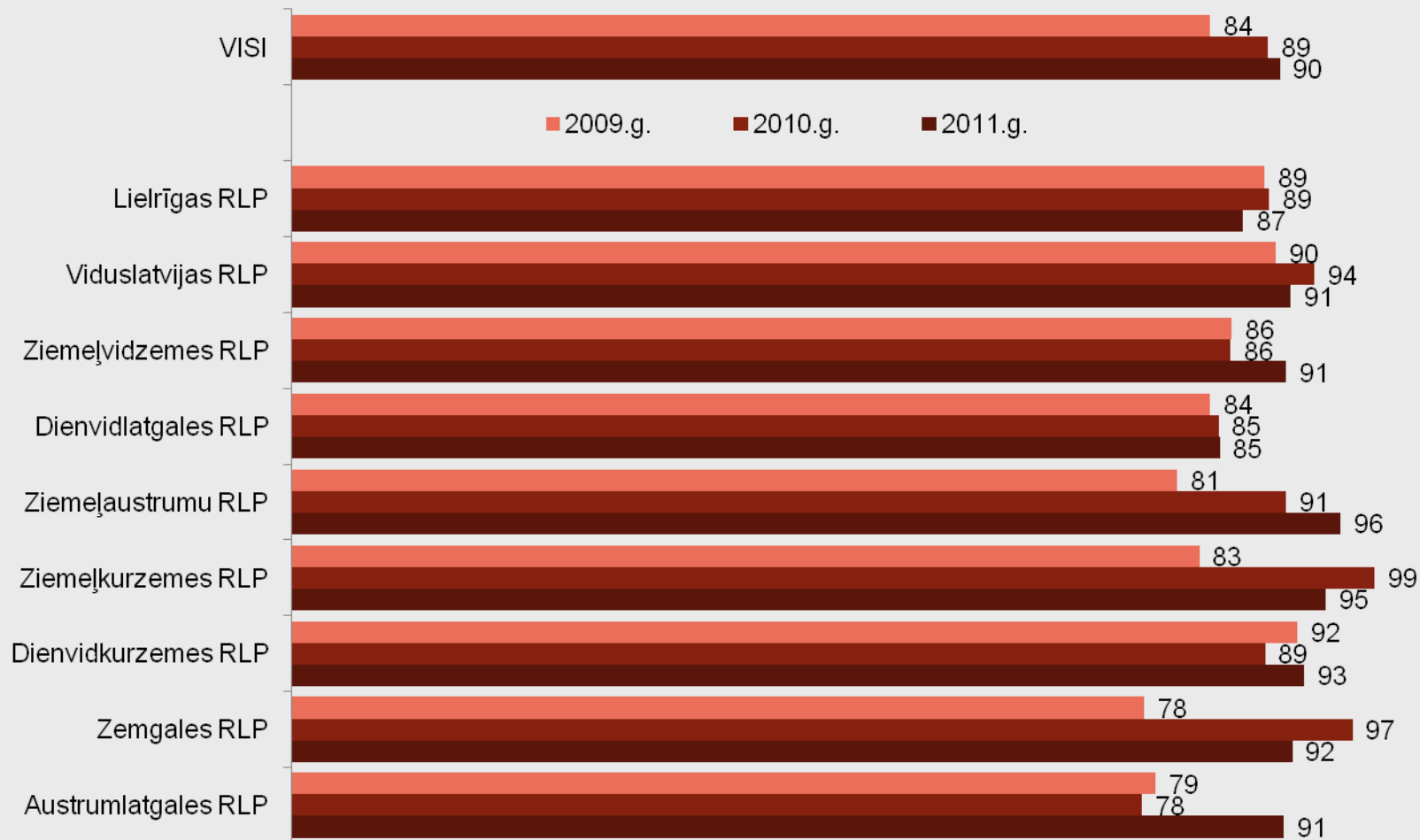
Apmierinātība ar LAD darbību kopumā

11



Apmierinātība ar LAD darbību kopumā

12



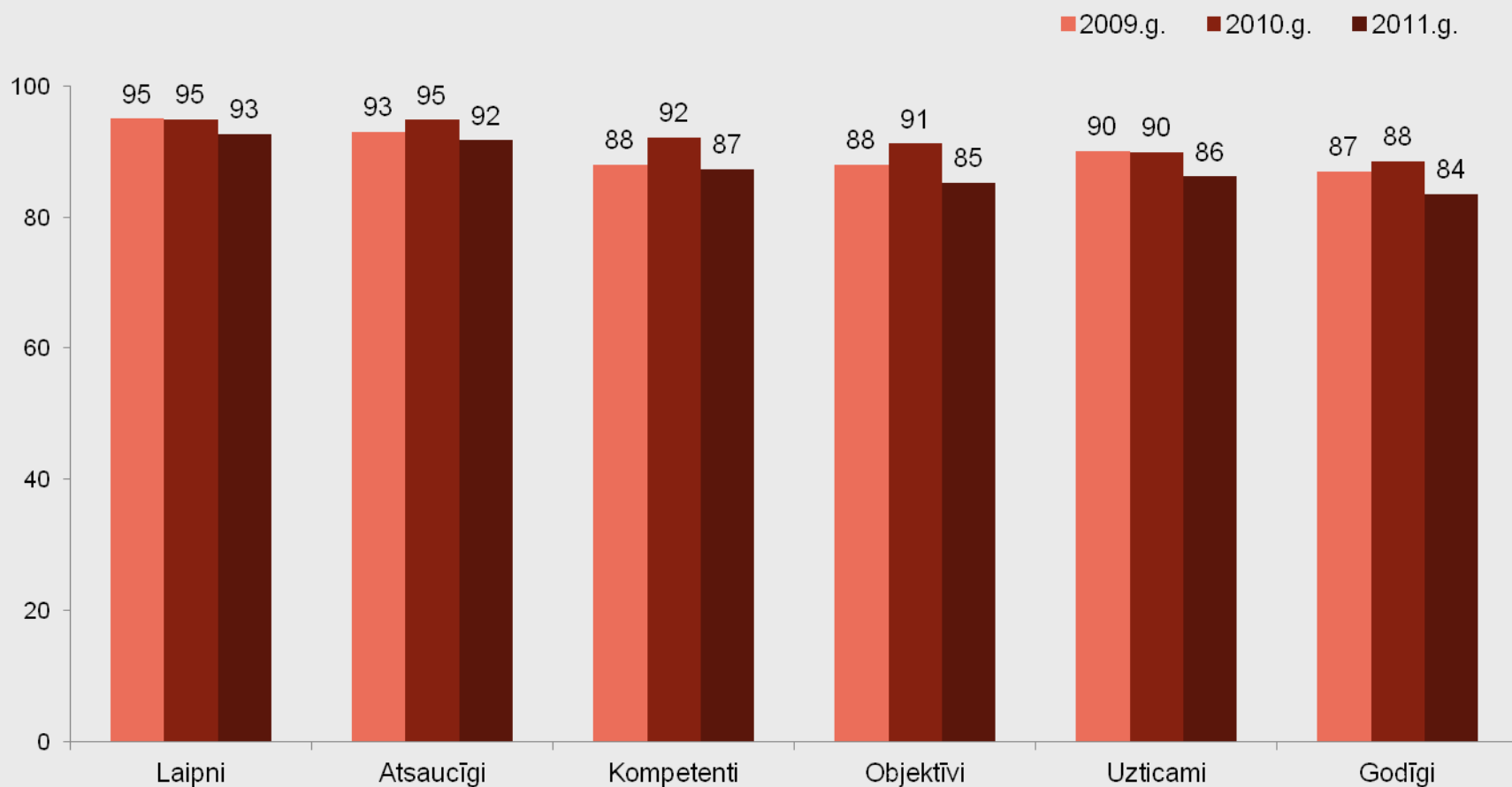
Iemesli, kādēļ klienti bijuši neapmierināti ar LAD darbu kopumā

13



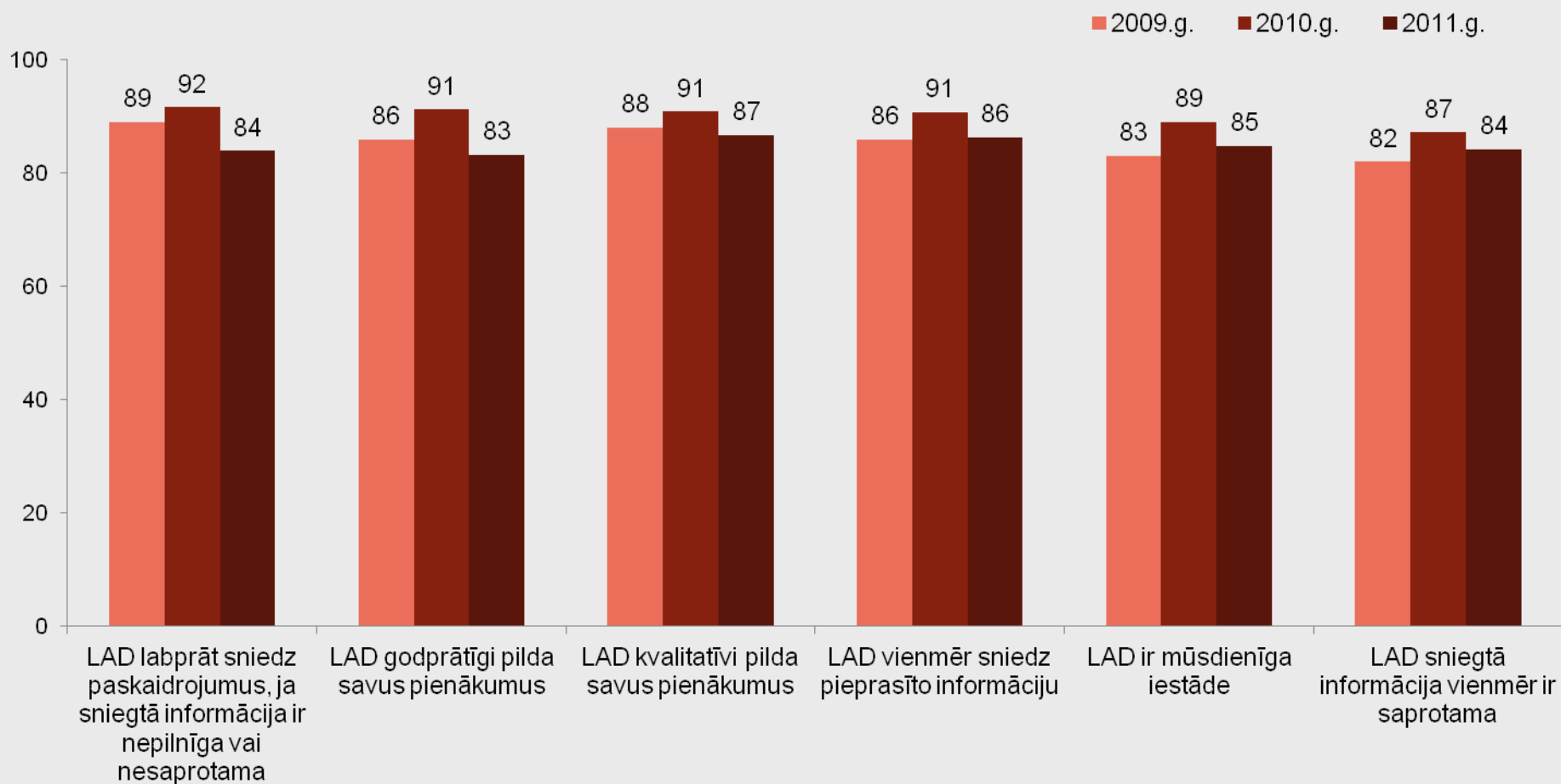
LAD darbinieku novērtējums

14



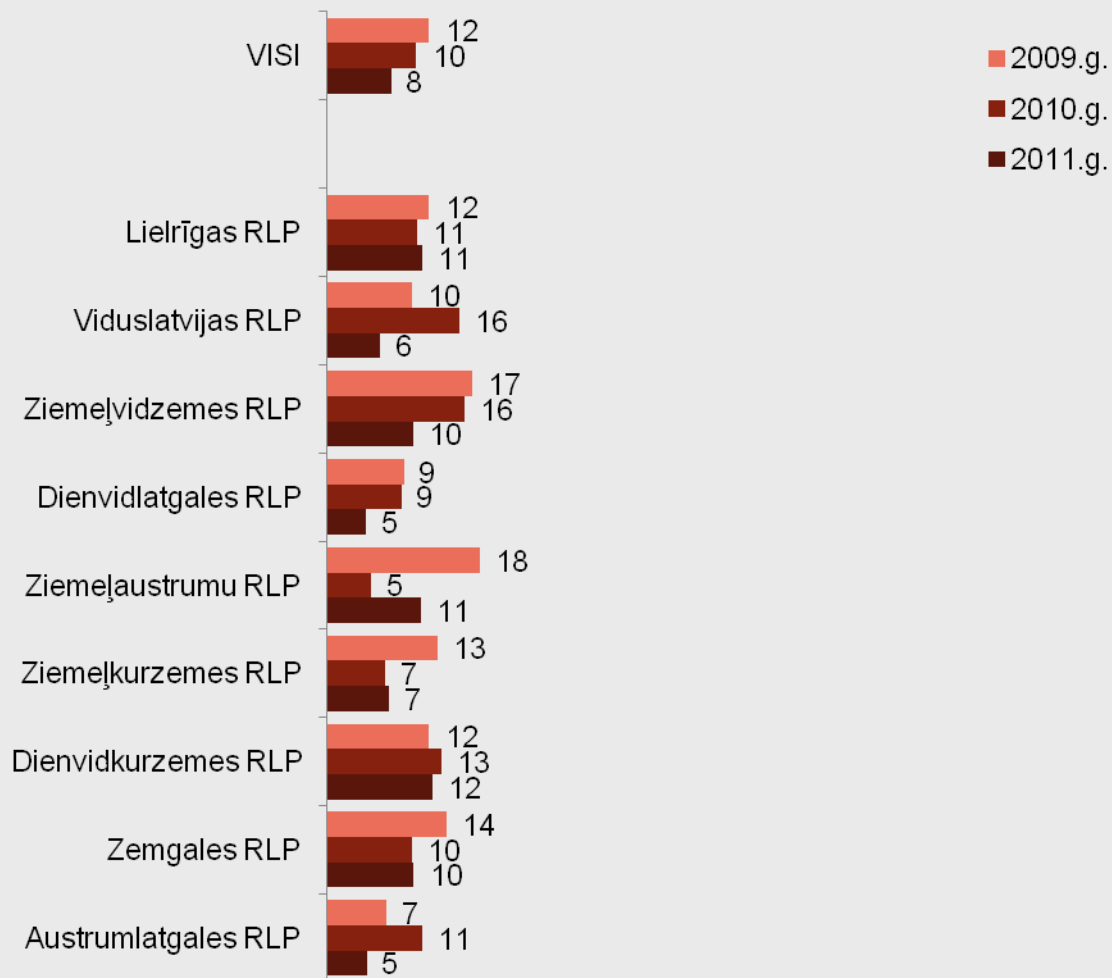
LAD darba novērtējums

15



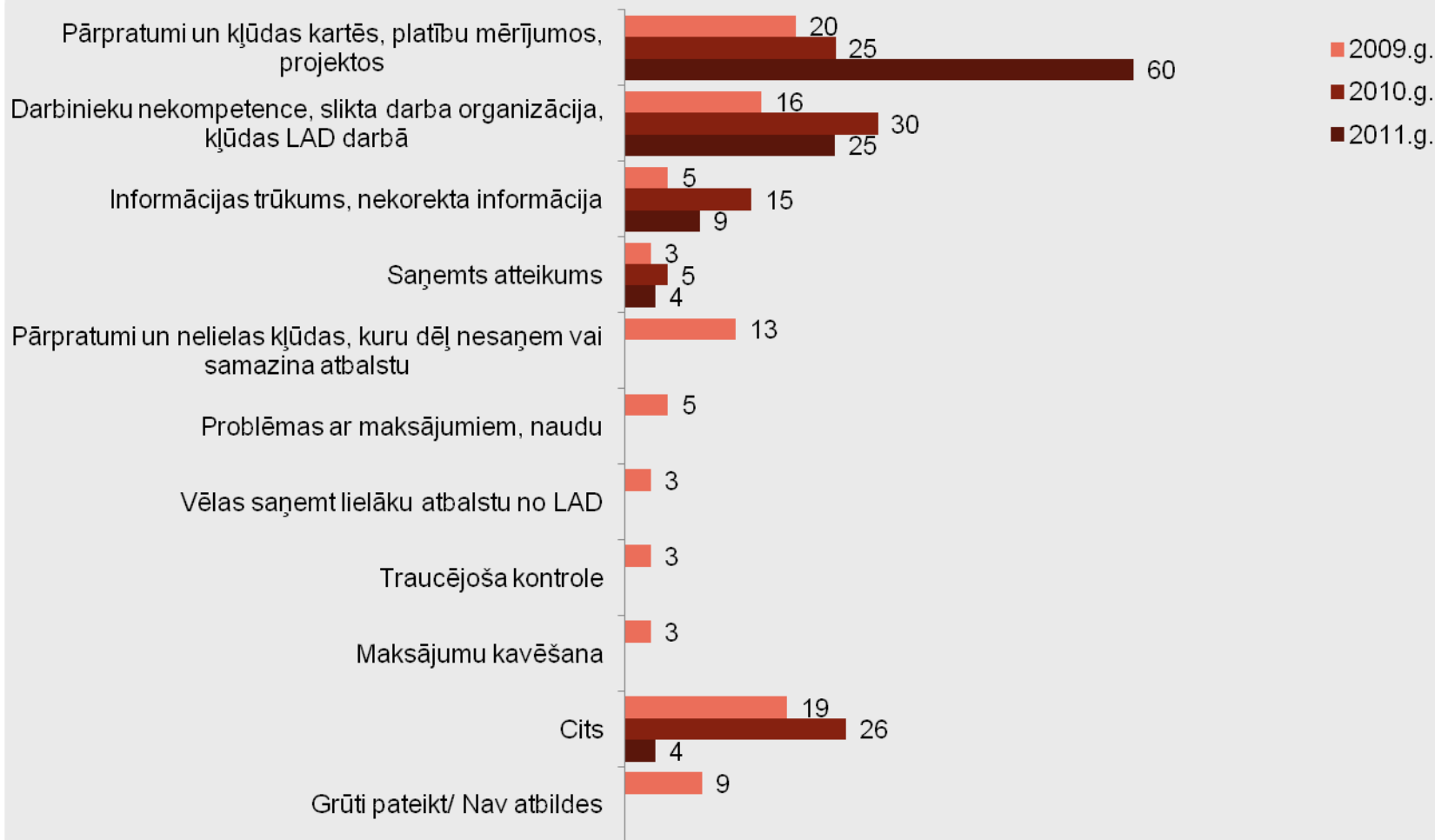
Problēmas sadarbībā ar LAD

16



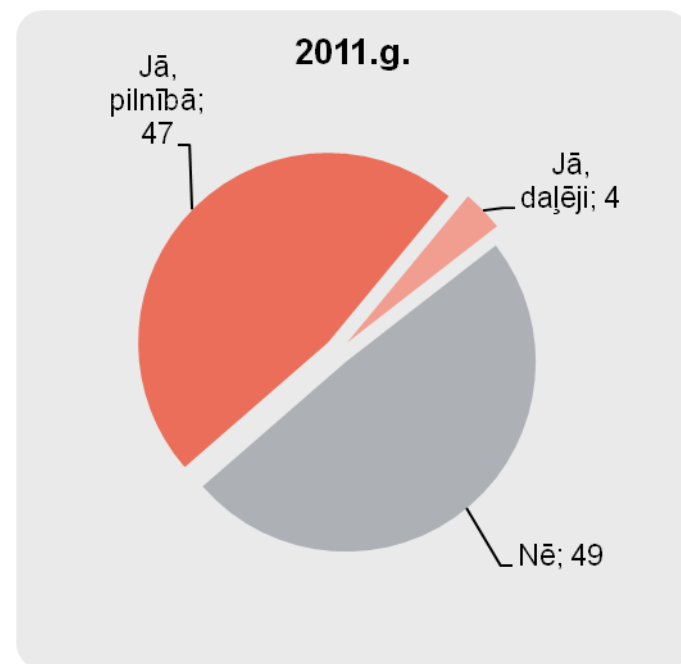
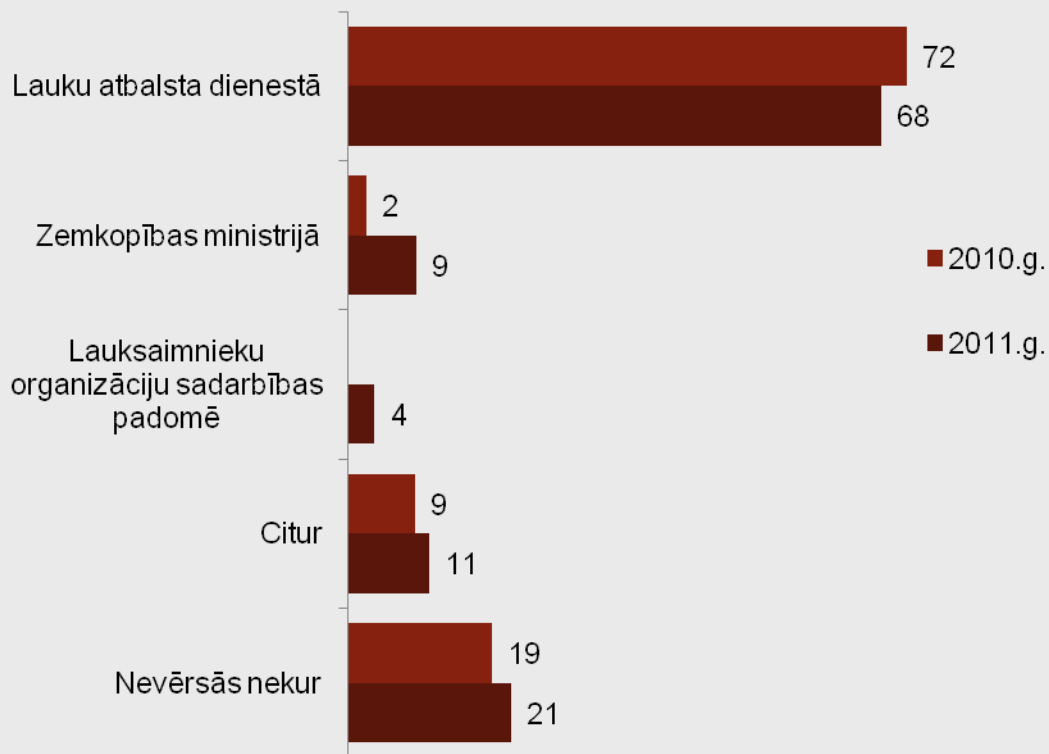
Problēmas sadarbībā ar LAD

17



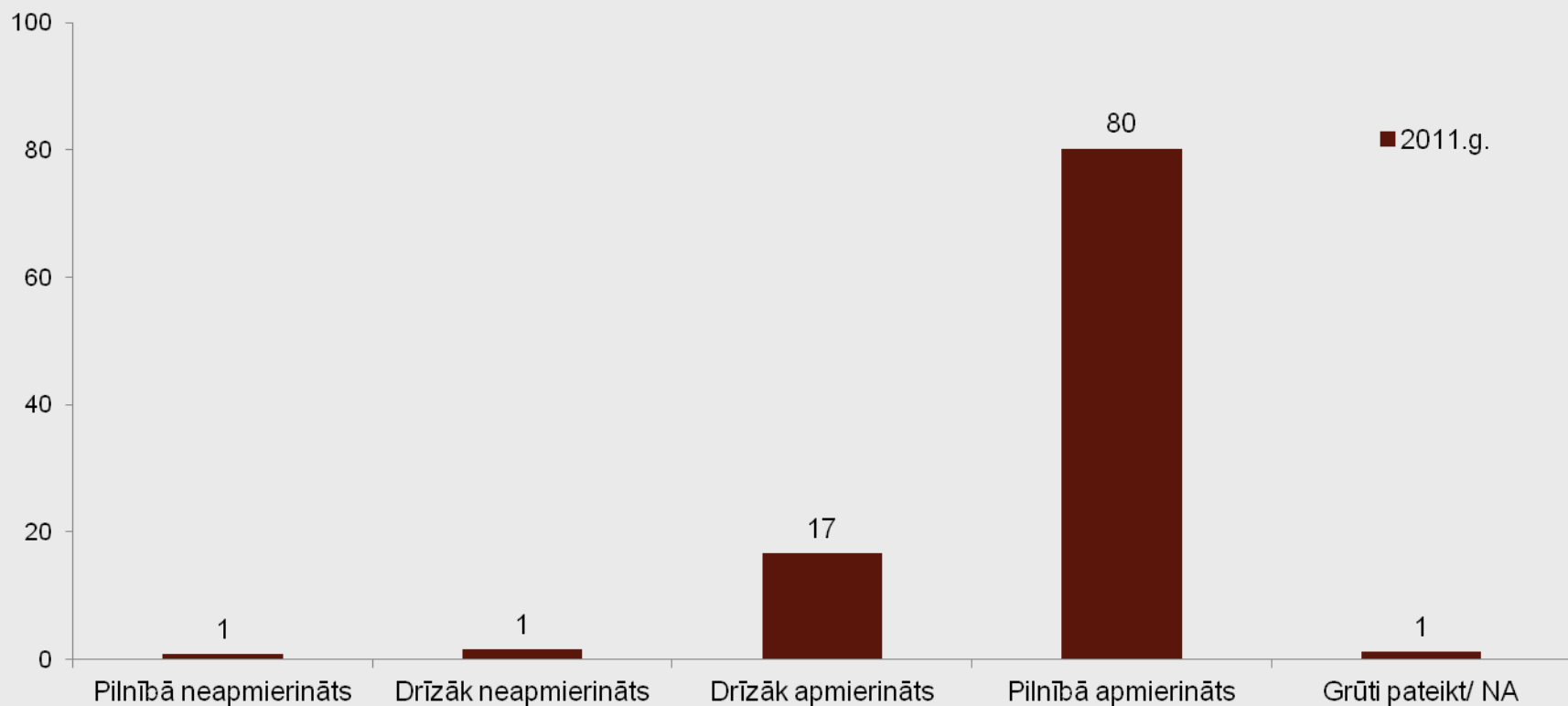
Problēmas sadarbībā ar LAD

18



Apmierinātība ar LAD klientu apkalpošanas daļu darbu kopumā

19



Neapmierinātības ar LAD klientu apkalpošanas darbu iemesli

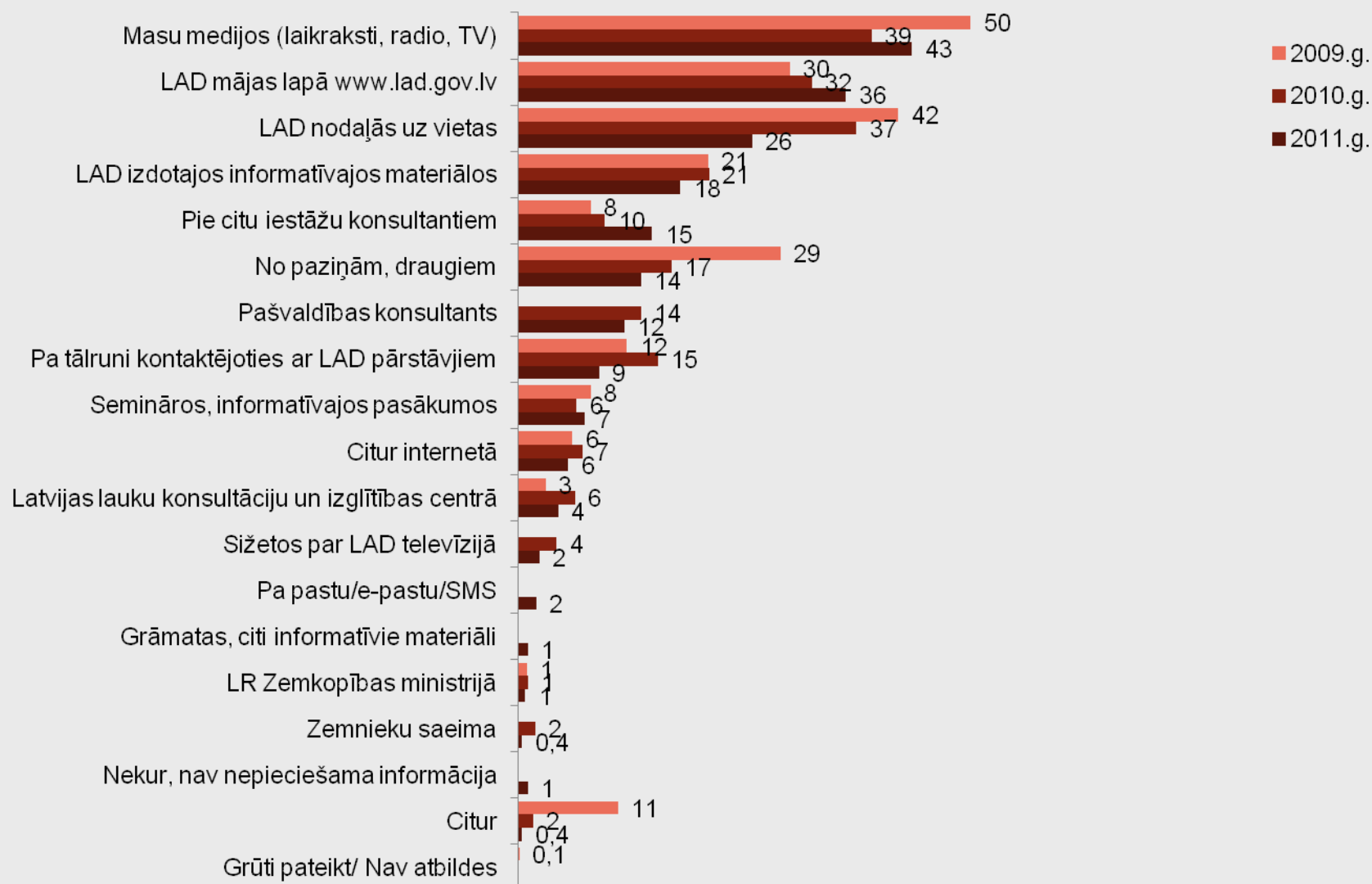
20



INFORMĒTĪBA PAR LAD PAKALPOJUMIEM

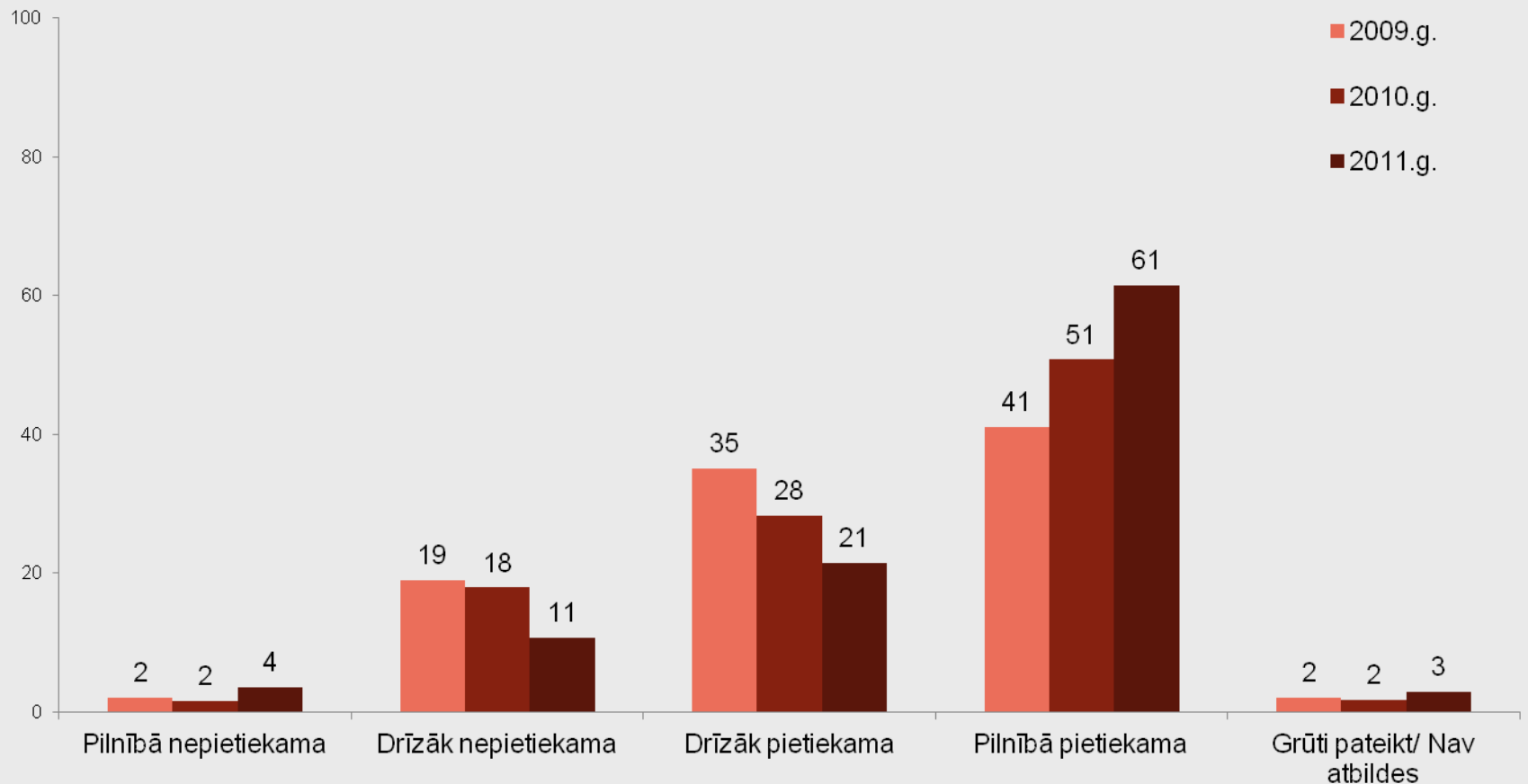
Informācijas par LAD pakalpojumiem ieguves avoti

22



Informācijas pietiekamības par LAD pakalpojumiem vērtējums

23



Vēlamā papildus informācija

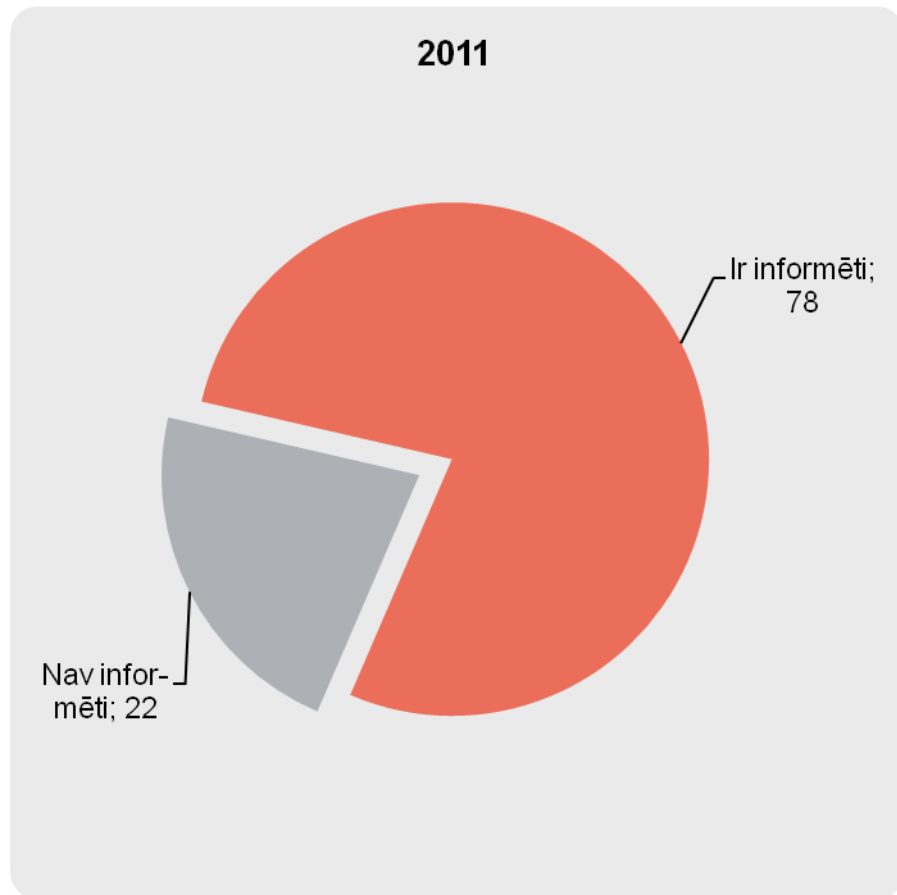
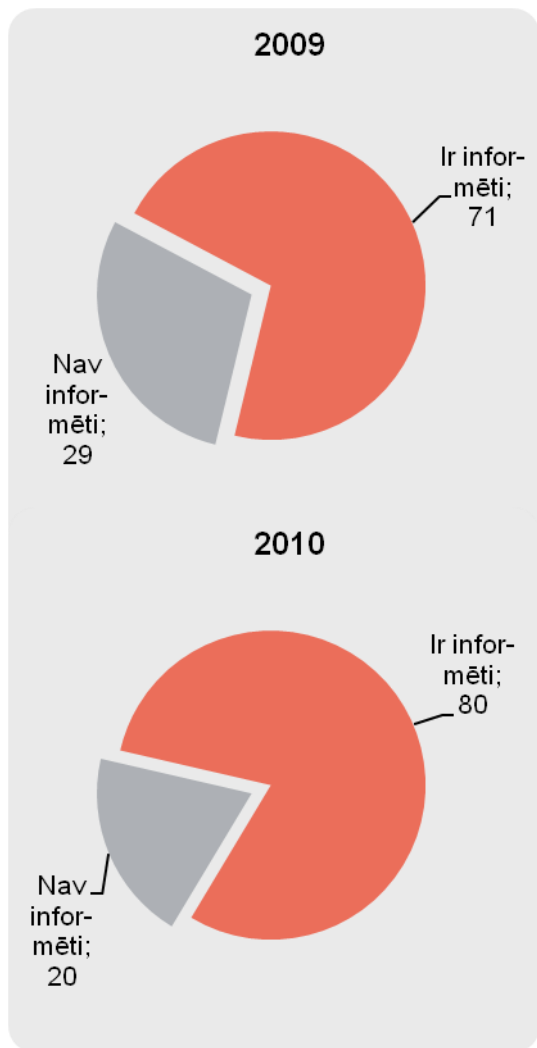
24



LAD ELEKTRONISKIE PAKALPOJUMI

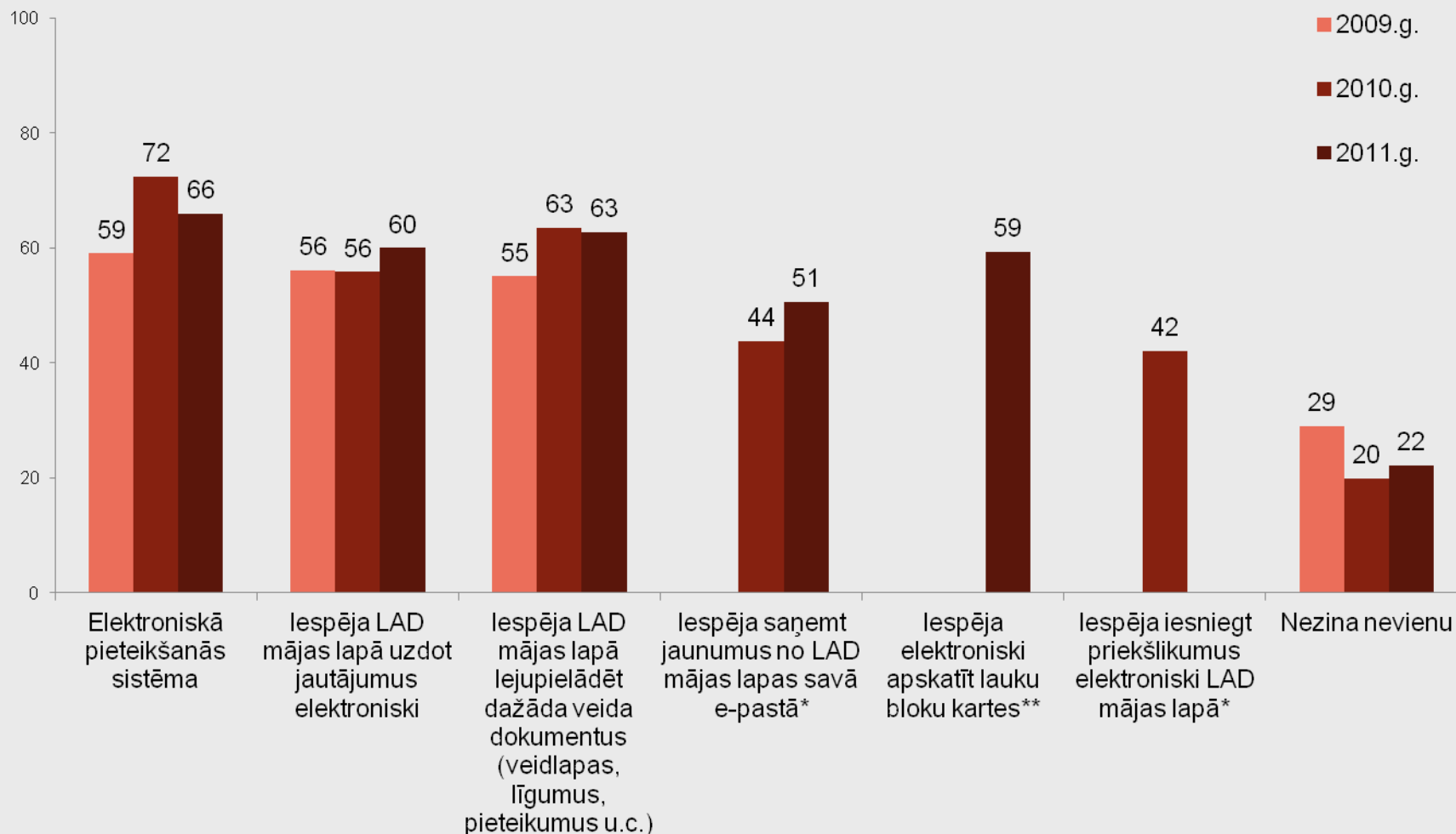
Informētība par LAD elektroniskajiem pakalpojumiem

26



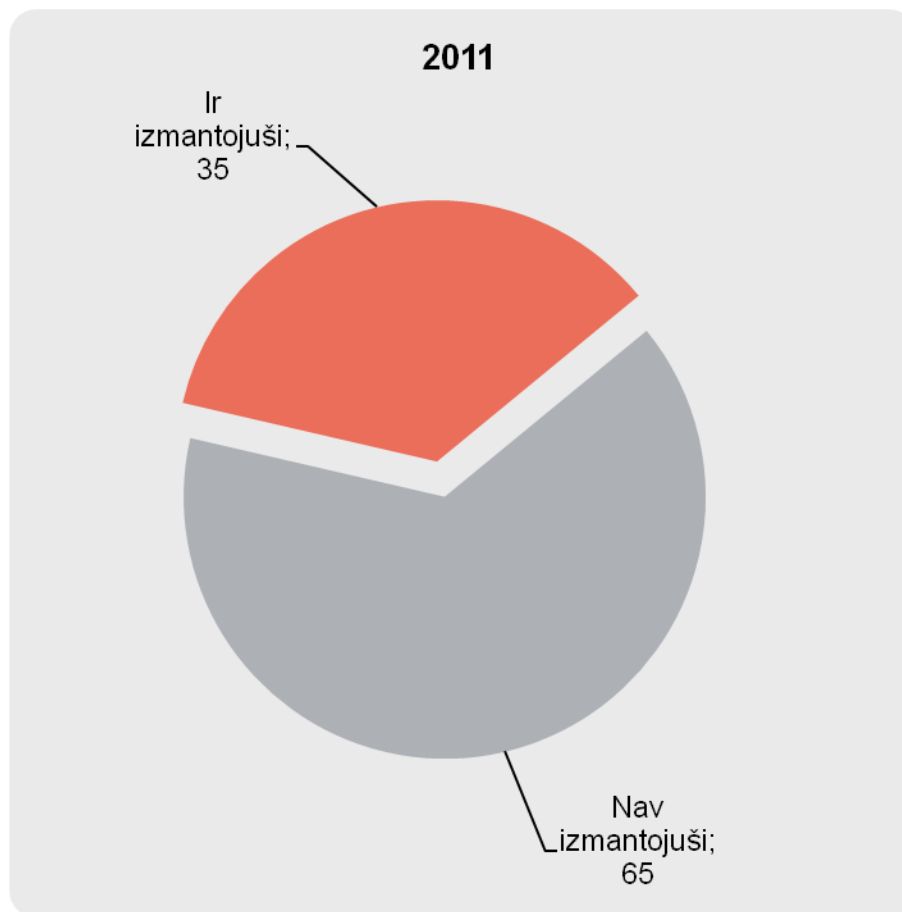
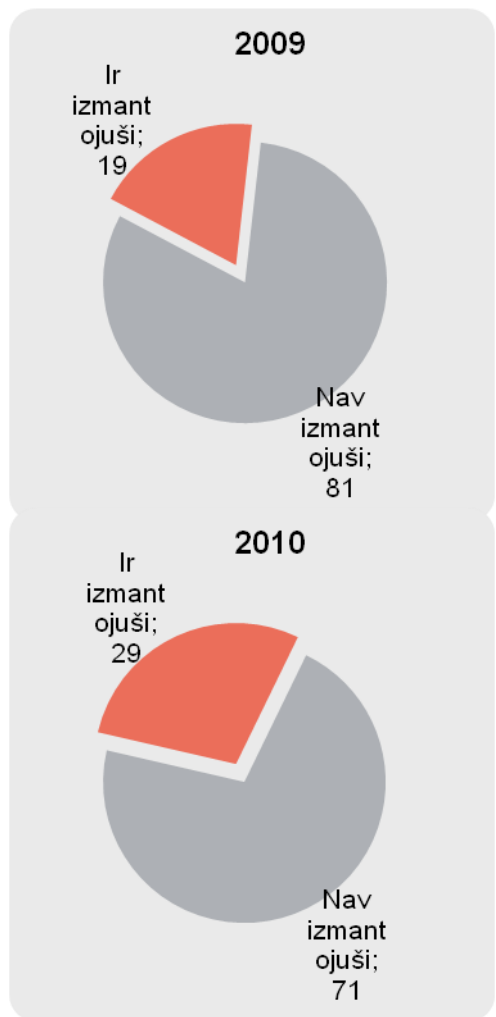
Informētība par LAD elektroniskajiem pakalpojumiem

27



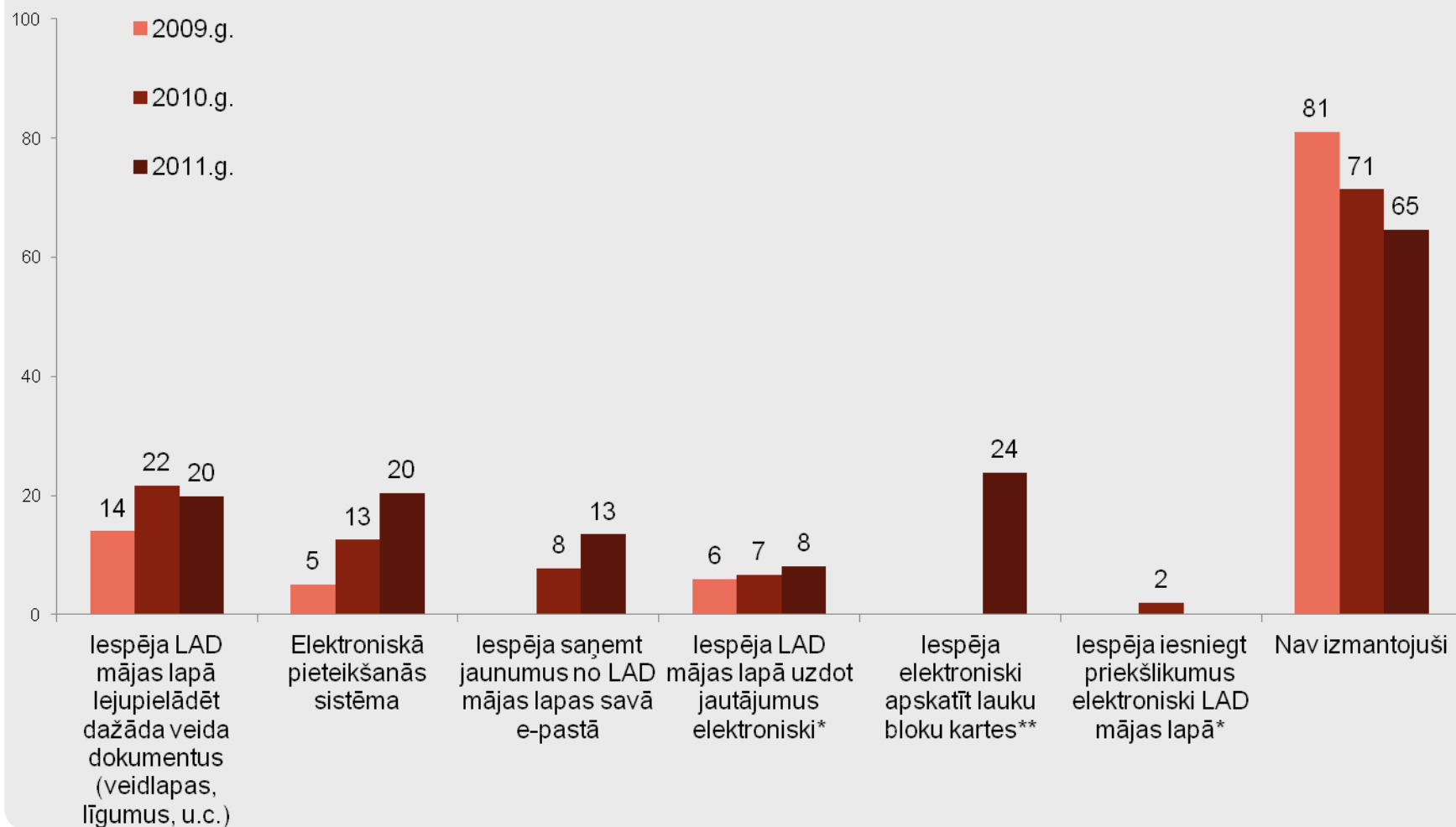
LAD elektronisko pakalpojumu izmantošana

28



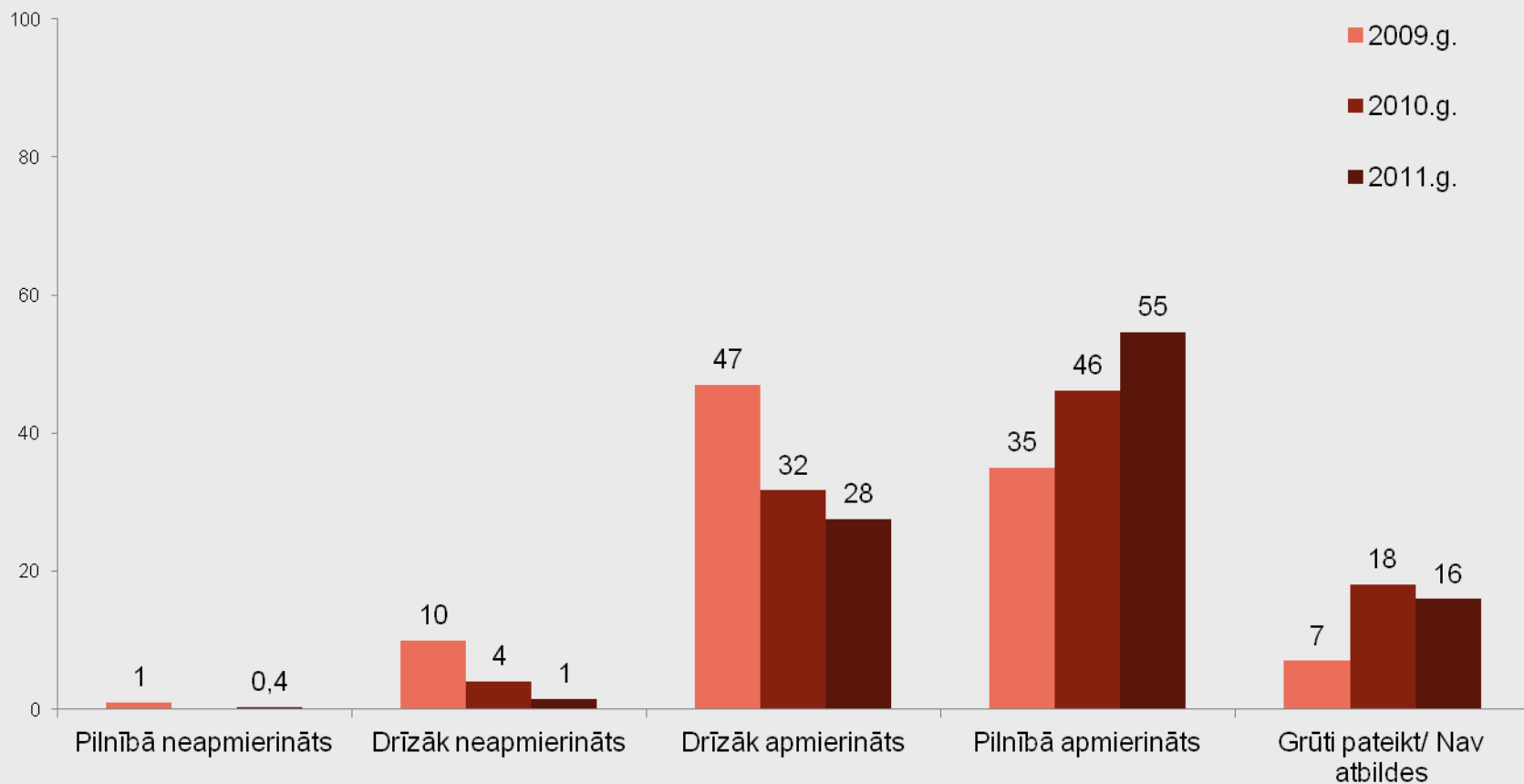
LAD elektronisko pakalpojumu izmantošana

29



Apmierinātība ar LAD elektroniskajiem pakalpojumiem

30



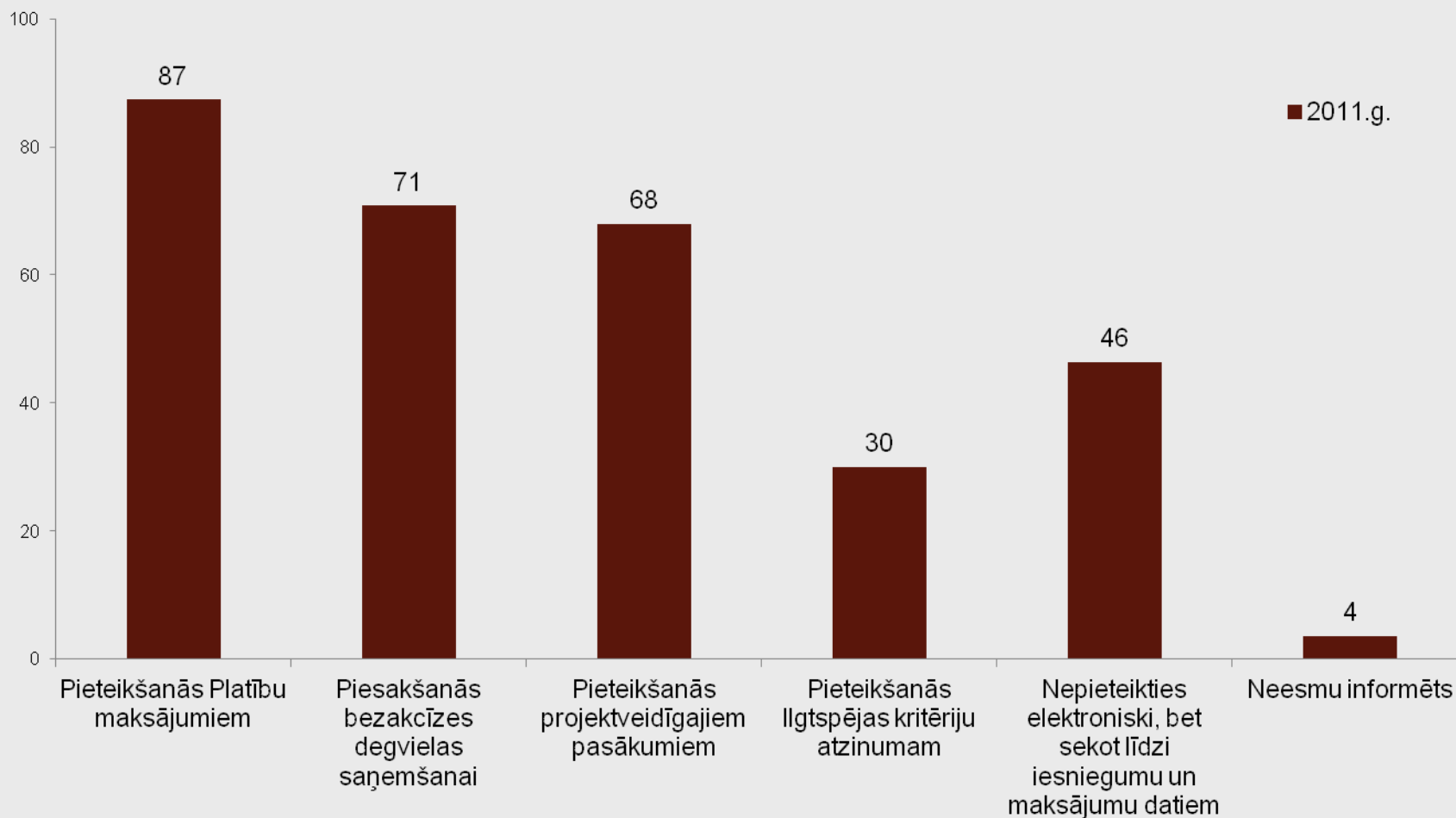
Iemesli, kādēļ klienti nav pilnībā apmierināti ar LAD elektroniskajiem pakalpojumiem

31



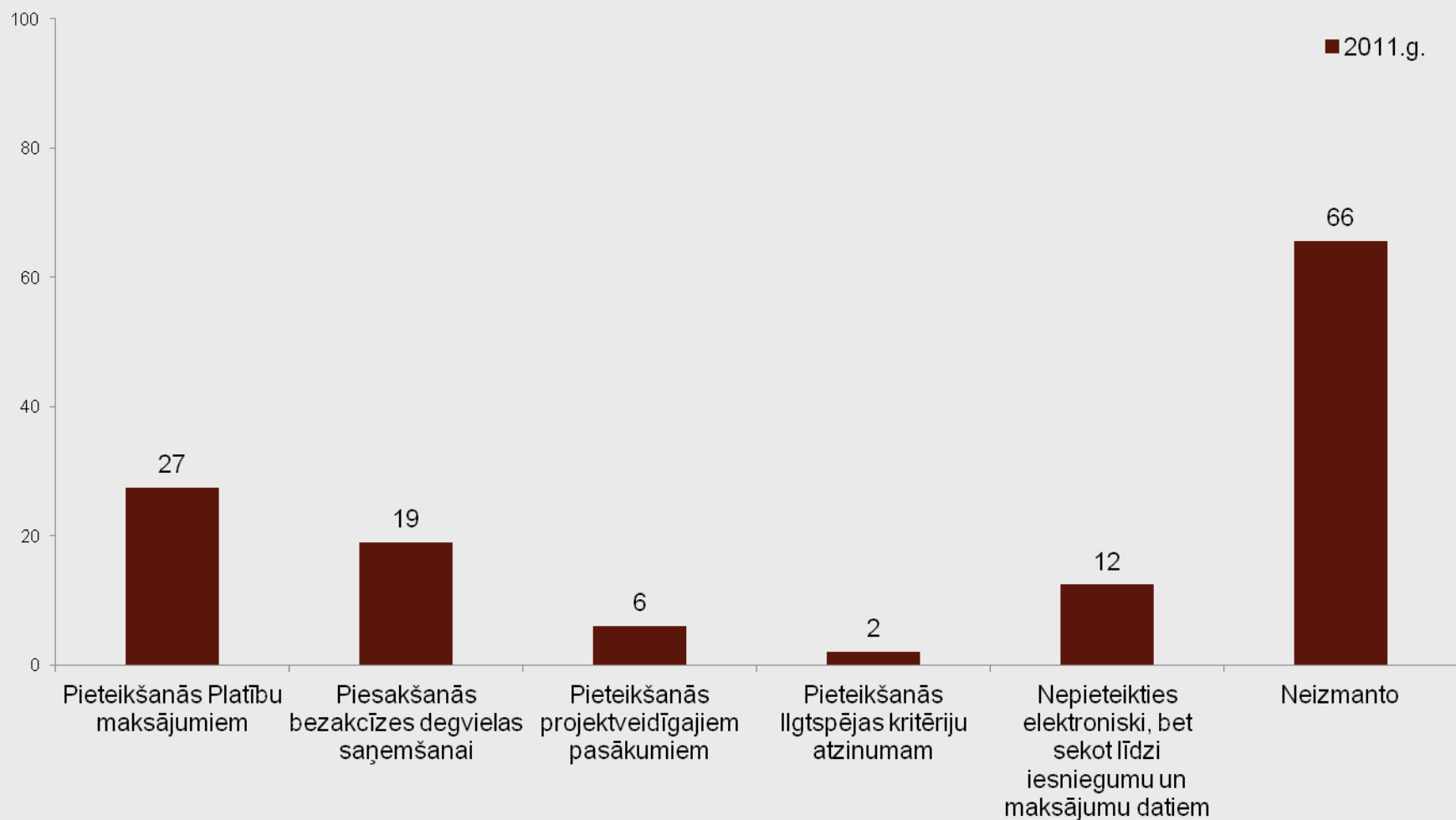
Informētība par LAD EPS pakalpojumiem

32



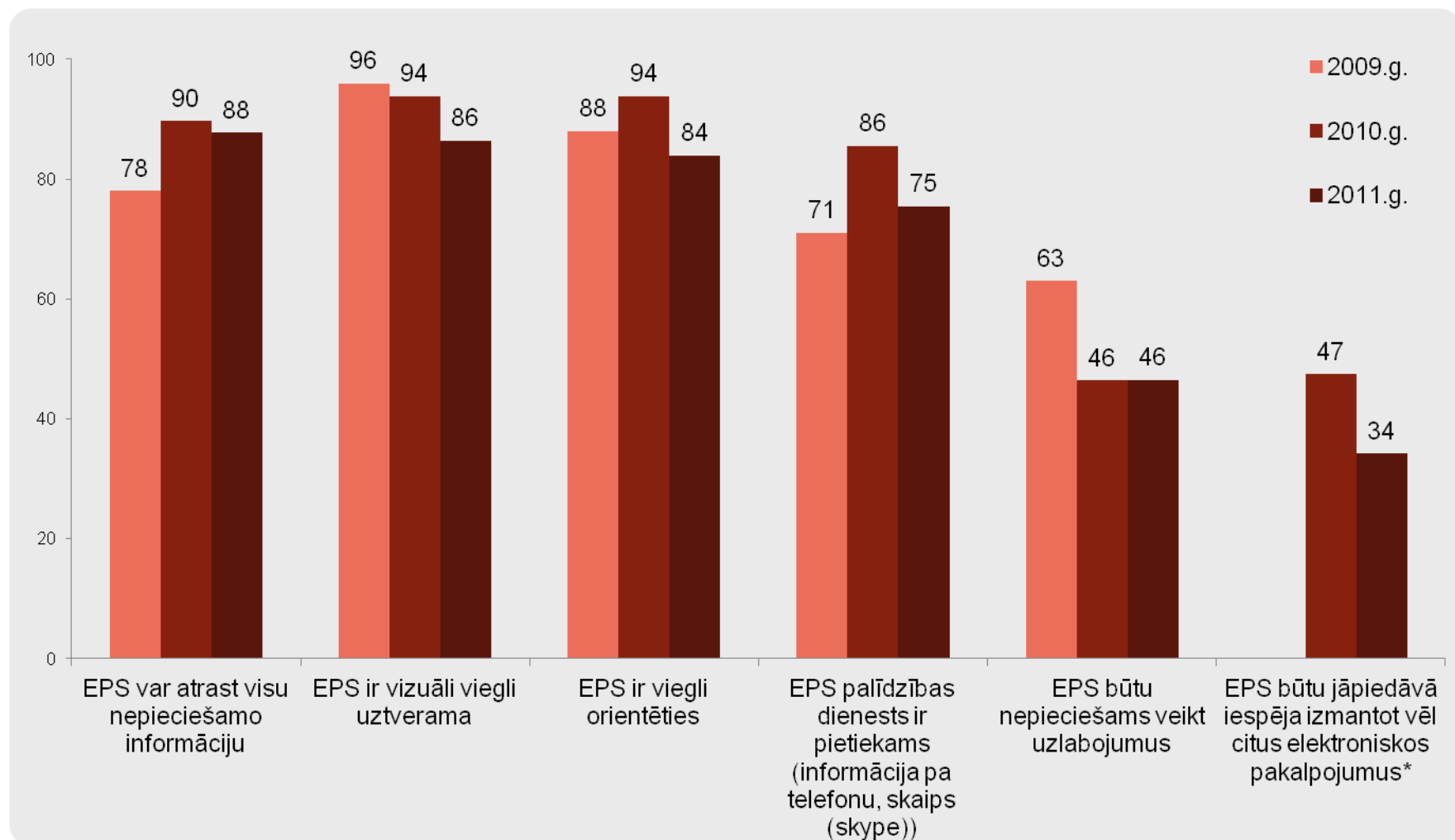
LAD EPS pakalpojumu izmantošana

33



LAD elektroniskās pieteikšanās sistēmas novērtējums

34



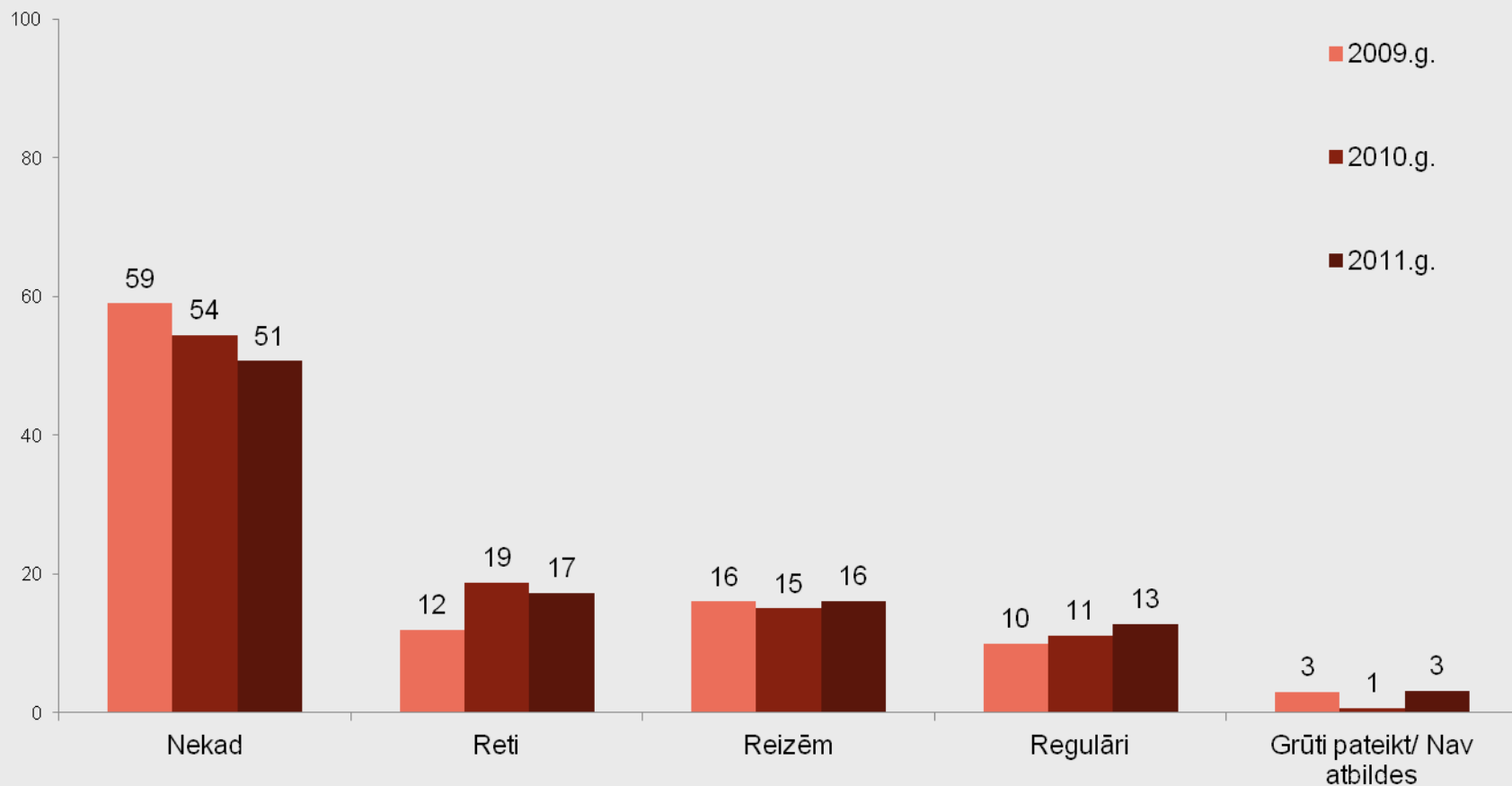
LAD EPS veicamie uzlabojumi

35



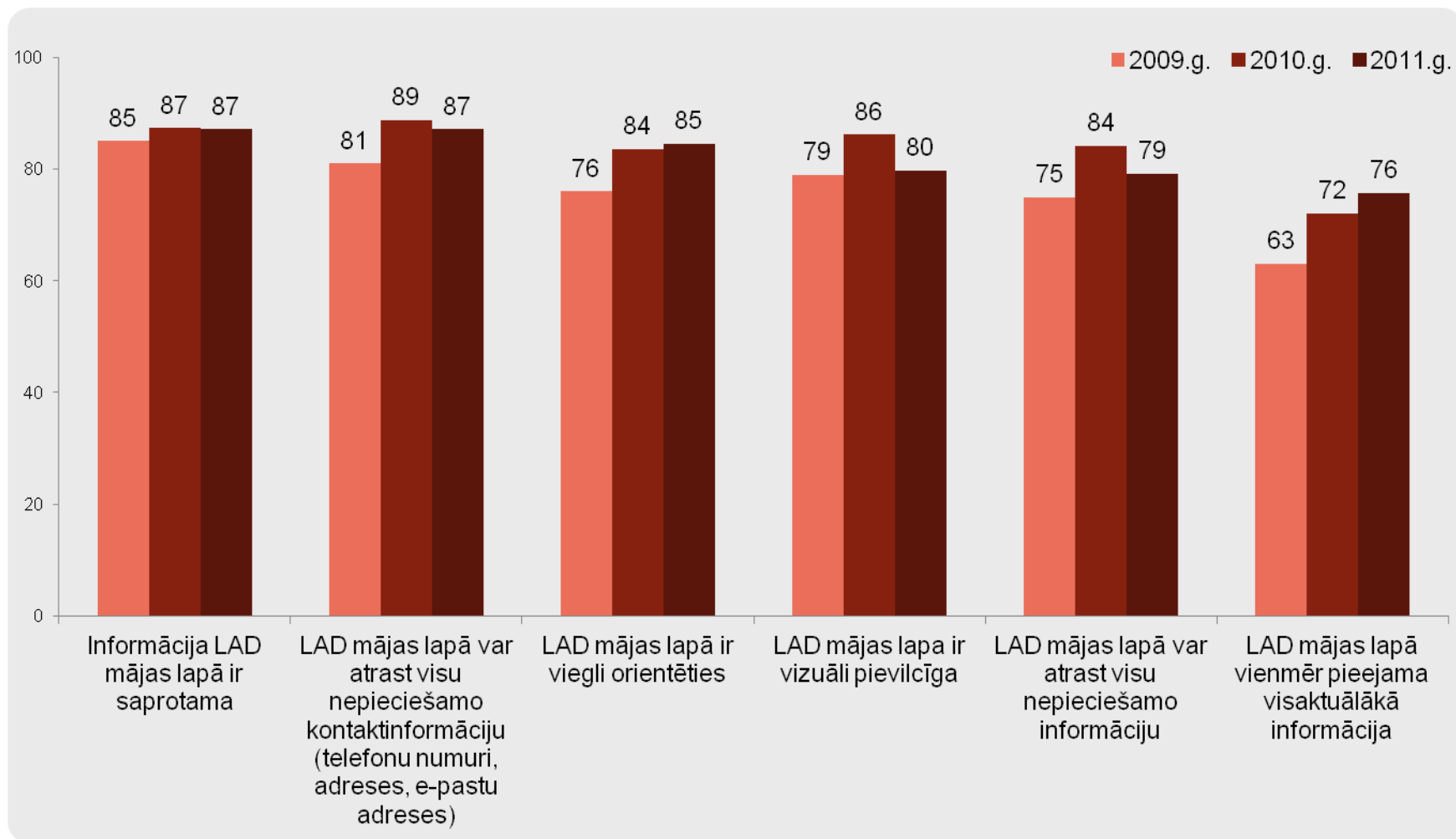
LAD mājas lapas apmeklēšanas biežums

36



LAD mājas lapas novērtējums

37



PALDIES!